Webex-belvideo uitgeschakeld tijdens oproepinstallatie vanwege compressie-instellingen

Inhoud

uitgifte

Gebruikers ondervonden problemen met de videofunctionaliteit van Webex Calling tijdens gesprekken van werkstation naar werkstation en mobiele gesprekken. Wanneer gebruikers probeerden videogesprekken te voeren, konden ze hun eigen cameravoorbeeld zien in de Webex-applicatie, maar konden ze de videofeed van de andere deelnemer niet zien. De gesprekken bleven alleen audio-alleen ondanks dat beide deelnemers hun cameratoetsen handmatig inschakelden nadat het gesprek was aangesloten.

Het probleem was consistent reproduceerbaar voor ongeveer 10 gebruikers en meerdere apparaten, waaronder laptops en mobiele Webex-clients. Analyse van oproeplogboeken toonde aan dat terwijl video aanvankelijk werd aangeboden tijdens de SIP-oproepinstelling, deze was uitgeschakeld voordat de videomedia werden ingesteld, wat resulteerde in oproepen die werden gemarkeerd als "geen videogesprek" in de systeemlogboeken.

De videofunctionaliteit van Webex Meetings bleef onaangetast, waarbij video normaal werkte in vergaderscenario's.

milieu

- Webex Bellen Audio en Video
- Webex App desktop en mobiele clients
- Organisaties die overstappen van hybride implementatie (on-premises en cloud) naar voornamelijk cloud-based
- Gebruikers met Calling Professional-licenties

- Organisatiebrede video-instellingen ingeschakeld op zowel organisatie- als gebruikersniveau

resolutie

Het probleem is opgelost door de compressie-instellingen in de Webex Control Hub te wijzigen. De compressie-instelling die tijdens de hybride implementatieperiode was ingeschakeld, verhinderde dat videostreams correct werden ingesteld.

Stap 1: Toegang tot de instellingen voor gebruikerscompressie

Navigeer naar Control Hub > Gebruikers > Selecteer Gebruiker > Bellen > Gebruikersoproepervaring > Compressieopties.

Stap 2: Compressie-instelling wijzigen

Wijzig de compressieopties van de eerder ingeschakelde instelling terug naar Normaal.

Stap 3: Pas wijzigingen toe op alle getroffen gebruikers

Herhaal de wijziging in de compressie-instelling voor alle gebruikers die het probleem met de videogesprekken ondervinden.

Stap 4: Test de videobelfunctionaliteit

Voer testgesprekken uit tussen gebruikers om te controleren of videostreams nu goed zijn ingesteld en beide deelnemers de videofeed kunnen zien.

Het proces voor het oplossen van problemen bevestigde dat het probleem geen verband hield met camera-hardware, bandbreedtebeperkingen, firewallconfiguraties, instellingen voor mediakwaliteit,

doorschakelen van oproepen, instellingen voor niet storen, onderscheppingsfuncties of opnameconfiguraties voor oproepen. De organisatie- en gebruikersinstellingen voor video's waren tijdens het onderzoek goed ingeschakeld.

Oorzaak

De hoofdoorzaak was de compressie-instelling die was ingeschakeld tijdens de hybride implementatieperiode van de organisatie toen ze zowel on-premises als cloudgebaseerde systemen exploiteerden. Deze compressie-instelling interfereerde met het videoonderhandelingsproces tijdens Webex Calling-sessies, waardoor video werd aangeboden tijdens de eerste oproepinstelling, maar vervolgens werd uitgeschakeld voordat videomediastreams konden worden ingesteld. De instelling was geschikt tijdens de hybride fase, maar werd problematisch naarmate de organisatie de migratie naar een voornamelijk cloudgebaseerde omgeving voltooide.

Gerelateerde inhoud

- Video in- of uitschakelen voor bellen in de Webex-app
- Problemen oplossen met videogesprekken via WebEx
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.